



CÓMO CREAR UNA PETICIÓN EN EL APLICATIVO WEB DE LA UAEOS





PRESENTACIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias – UAEOS ha dispuesto para la ciudadanía y sus grupos de valor, el aplicativo WEB de peticiones, donde los ciudadanos pueden formular sus peticiones.

El aplicativo web de peticiones de la UAEOS es el sistema de información a través del cual los ciudadanos podrán presentar sus solicitudes de forma remota accediendo a nuestro portal web www.uaeos.gov.co

El presente documento describe el procedimiento para la creación de una petición a través de este aplicativo web.

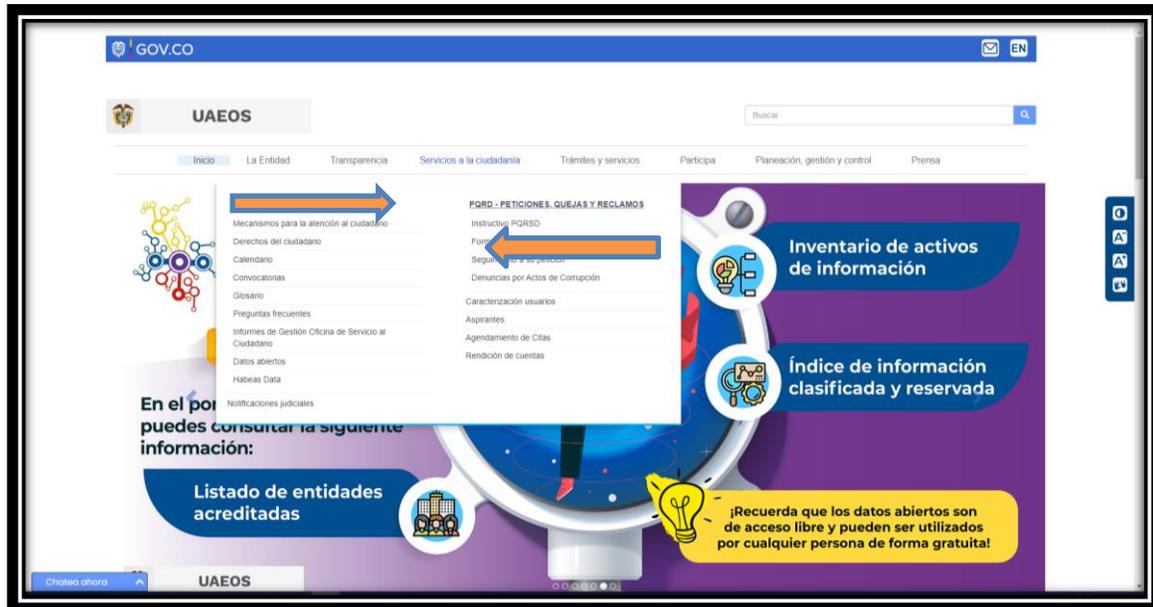
PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UNA PETICIÓN A TRAVÉS DEL APLICATIVO WEB DE LA UAEOS

Ingresar a nuestro portal web o página institucional www.uaeos.gov.co y ubique en nuestra barra de navegación principal, el enlace “Servicio a la Ciudadanía” y de clic, como se señala en la imagen.





Una vez dé clic se desplegará de inmediato el menú traslade el cursor y ubíquese en el enlace “PQRD – Peticiones, quejas y reclamos”, y seleccione al enlace “Formulario PQRSD”.



Posteriormente será dirigido al Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información como podemos visualizar en el siguiente pantallazo.

El formulario tiene unos campos que son obligatorios y que se encuentran en asterisco * los



cuales son necesarios diligenciar para poder registrar su solicitud.

CAMPOS QUE SE DEBEN DILIGENCIAR OBLIGATORIAMENTE

- Tipo de Solicitante

Al dar clic a Tipo de solicitante se desplegara un menú para que usted pueda seleccionar si es Persona Natural, Persona Jurídica, si está en el rango de edad niña, niño o adolescente, también podrá seleccionar si es apoderado del solicitante o quiere realizar su solicitud como anónimo.

The screenshot shows the UAEOS web form. At the top, there is a logo and the text 'El empleo es de todos UAEOS'. The main title is 'Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información'. Below the title, there is a note: 'Instructivo o manual de ayuda para niños, niñas y adolescentes' and a reminder: 'Recuerde que los campos con un asterisco (*) son obligatorios. Es aconsejable ingresar la mayor cantidad de datos para que podamos contactarnos e identificarlo rápidamente.' The 'Tipo de solicitante' dropdown menu is open, showing options: 'Persona Natural', 'Persona Jurídica', 'Niños, niñas y adolescentes', 'Apoderado', and 'Anónimo'. An orange arrow points to the dropdown. Other fields include 'Ingrese Primer Nombre *', 'Ingrese Segundo', 'Ingrese Segundo Apellido *', 'Tipo Identificación *', 'Número de identificación', 'Correo Electrónico', 'Dirección de Notificación *', 'Ciudad', 'Género', 'Teléfono Fijo', 'Teléfono Celular *', and 'Medio de respuesta'.

- Información General

En este espacio el ciudadano obligatoriamente debe ingresar los datos que le solicita el formulario en los campos que se encuentran seleccionados con asterisco *:

1. Su primer nombre y su primer apellido obligatoriamente, su segundo nombre y segundo apellido es algo opcional y le permitirá continuar su registro.



Información General

Ingrese Primer Nombre * Ingrese Segundo Nombre Ingrese Primer Apellido * Ingrese Segundo Apellido

Tipo Identificación * Número de identificación Correo Electrónico

Dirección de Notificación * Ciudad

Género Teléfono Fijo Teléfono Celular * Medio de respuesta

Revise los costos del envío de la información solicitada. Solicitud de información con identidad reservada.

Tipo de Solicitud, Descripción y Anexos.

Información Importante

2. Posteriormente debe ingresar Tipo de documentación, se desplegaran dos (2) opciones Cedula de ciudadanía y Cedula de Extranjería consecutivamente diligenciar número de identificación, correo electrónico, dirección para notificación y ciudad desde donde se comunica.

El empleo es de todos UAEOS Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información

Instructivo o manual de ayuda para niños, niñas y adolescentes

Recuerde que los campos con un asterisco (*) son obligatorios. Es aconsejable ingresar la mayor cantidad de datos para que podamos contactarnos e identificarlo rápidamente.

Persona Natural

Información General

Ingrese Primer Nombre * MARIELA Ingrese Segundo Nombre Ingrese Primer Apellido * FLOREZ Ingrese Segundo Apellido

Tipo Identificación *
Cédula de Ciudadanía
Cédula de Extranjería

Número de identificación 52430689 Correo Electrónico

Dirección de notificación * Ciudad

Género Teléfono Fijo Teléfono Celular * Medio de respuesta

Revise los costos del envío de la información. Solicitud de información con identidad reservada.



Información General

Ingrese Primer Nombre * Ingrese Segundo Nombre Ingrese Primer Apellido * Ingrese Segundo Apellido

Tipo Identificación * Número de identificación Correo Electrónico

Dirección de Notificación * Ciudad

Género * Teléfono Fijo Teléfono Celular * Medio de respuesta

Revise los costos del envío de la información solicitada Solicitud de información con identidad reservada

Tipo de Solicitud, Descripción y Anexos.

Información Importante

3. A continuación y para finalizar con la información general, el ciudadano debe diligenciar los campos que incluyen: género, teléfono fijo, teléfono celular y medio de respuesta, al desplegarse tiene dos opciones para seleccionar: Correo electrónico y correo físico, este será el medio por el cual el ciudadano que registró la petición recibe su respuesta, una vez sea emitida por parte de la UAEOS.

Información General

Ingrese Primer Nombre * MARIELA Ingrese Segundo Nombre Ingrese Primer Apellido * FLOREZ Ingrese Segundo Apellido

Tipo Identificación * Número de identificación 52430689 Correo Electrónico mariela.florez@uaeos.gov.co

Dirección de Notificación * Ciudad

Género * Teléfono Fijo Teléfono Celular * Medio de respuesta

Revise los costos del envío de la información solicitada Solicitud de información con identidad reservada

Tipo de Solicitud, Descripción y Anexos.

Información Importante



- **Tipo de Solicitud**

El Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información, le permite a usted como ciudadano seleccionar obligatoriamente como lo muestra la imagen, el tipo de petición que considere de su interés, al dar clic a “Tipo de solicitud” se desplegaran seis (6) opciones.

The screenshot shows a web form with a dropdown menu for 'Tipo de solicitud' that is open, displaying six options: Petición, Denuncia, Denuncia por Corrupción, Queja, Reclamo, and Sugerencia. An orange arrow points to this dropdown. To the right, there are fields for 'de organización *' and 'Tema de consulta *'. Below these are three 'Subir archivo' buttons with a note: 'Puede anexas hasta tres documentos. Tamaño máximo 10M. Formatos: archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, pdf, entre otros'. A security section contains a 'Captcha' button and a 'No soy un robot' checkbox with a CAPTCHA logo. At the bottom are 'Previsualizar' and 'Radicar' buttons.

INFORMACIÓN IMPORTANTE

El Formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información, como podemos visualizar en el siguiente pantallazo le permite a usted como ciudadano orientar el registro de su petición a través de la descripción de los diferentes tipos de peticiones de acuerdo con su interés.

The screenshot shows a grid titled 'Información importante' with six categories, each with an icon and a brief description:

- Petición**: Es la solicitud que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante cualquier particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto. Es la solicitud o requerimiento de una acción. Se debe recibir en 15 días siguientes a la fecha de recibir.
- Quejas**: Cuando en virtud de ellas se ponen en conocimiento las conductas irregulares de empleados o particulares a quienes se les atribuye o imputa la prestación de un servicio público.
- Reclamos**: Cuando se da a las autoridades noticia de la suspensión injustificada o de la prestación deficiente de un servicio público.
- Felicitación**: Reconocimiento al servicio que cumple y supera las expectativas.
- Sugerencia**: Recomendación hecha para mejorar.
- Solicitud de información pública**: Facultad que tienen las personas de acceder y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

At the bottom of the grid are three dropdown menus: 'Tipo de solicitud *', 'Tipo de organización *', and 'Tema de consulta *'.



A continuación, se describen los diferentes tipos de solicitudes para ayudar a orientar el registro de su petición.

Petición: Es la solicitud que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o ante ciertos particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

Quejas: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.

Reclamos: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Felicitación: Reconocimiento al servicio que cumple y supera las expectativas

Sugerencia: Es una propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

Solicitud de información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Denuncia Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.

Denuncia por corrupción: Es un acto ciudadano que informa sobre eventos, riesgos, delitos o situaciones que afectan la dignidad de una persona o grupo de personas, por existencia de hechos irregulares que violan el cumplimiento de la función pública, con el fin de que se indague y se tomen las medidas adecuadas que correspondan.

Términos para resolver las peticiones.

Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción en la Entidad. Estarán sometidas a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- a) Derecho de Petición: Se resuelve dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción
- b) Petición de interés general: se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
- c) Petición de Información: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción. Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción, de miembros del Congreso o el Defensor del pueblo dentro de los 5 días hábiles siguientes a la recepción
- d) Petición de Documentación: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción



- e) Petición de Consultas: Se resuelven dentro de los 30 días hábiles siguientes a la recepción
- f) Reclamo: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción
- g) Queja: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción
- h) Denuncia: Se resuelven dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción
- i) Denuncia por actos de corrupción: Se resuelven dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción.
- j) Sugerencia: Se resuelve dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción

- Tipo de organización

El Formulario WEB también le permite a usted como ciudadano seleccionar obligatoriamente como lo muestra la imagen el tipo de organización al que pertenece, es decir identificarse a que grupo de usuario corresponde, una vez de clic a la opción “Tipo de organización” se desplegarán veintidós (22) opciones que corresponden a nuestros grupos de valor.

The screenshot shows a web form with a dropdown menu for 'Tipo de organización'. The menu is open, showing a list of 22 options. An orange arrow points to the dropdown menu. The options are: Asociación, Asociación mutual, Cooperativa, Cooperativa con sección de ahorro y crédito, Cooperativa de trabajo asociado, Cooperativa Esp. En Transporte, Cooperativa Integral, Cooperativa Multiactiva, Corporación, Entidad Pública, Entidades con ánimo de lucro, and Extranjera. There are also two 'Subir archivo' buttons and a text input field for 'Digite el texto que resume su solicitud, máximo 500 caracteres *'.

- Tema de Consulta

El Formulario WEB además le permite a usted como ciudadano seleccionar obligatoriamente como lo muestra la imagen el “Tema de Consulta” este requerimiento se relaciona con los productos y servicios que cuenta la Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias para el cumplimiento de sus funciones en el marco de sus competencias. Al dar clic en la opción “Tema de consulta” se desplegarán 27 opciones que conciernen a los productos, servicios de la Unidad y su único trámite de acreditación.



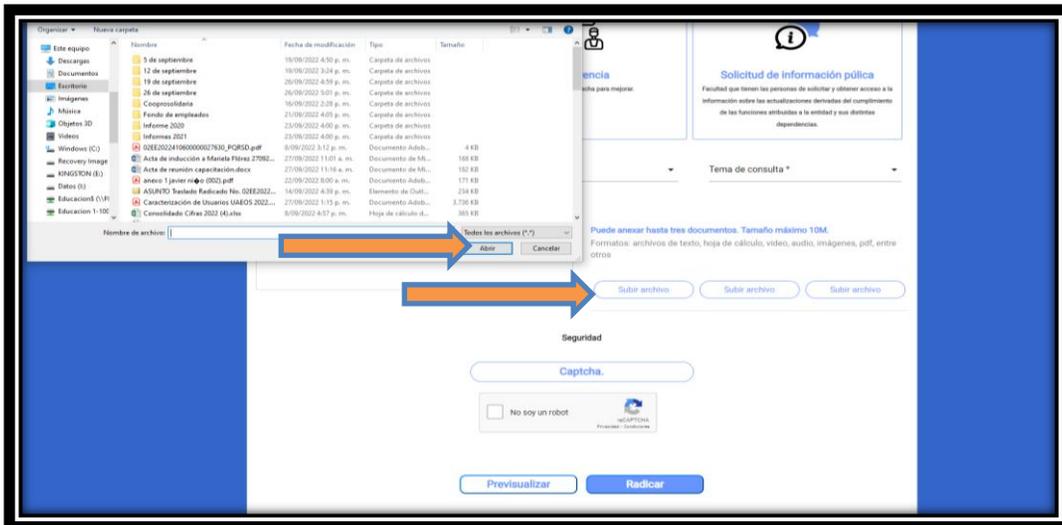
- Documentos anexos Archivos adjuntos

Una vez finalizado el diligenciamiento de tema de consulta ubíquese en el espacio señalado en la siguiente imagen, aquí podrá digitar el texto resumiendo su solicitud, el cual le permitirá un máximo de 500 caracteres.

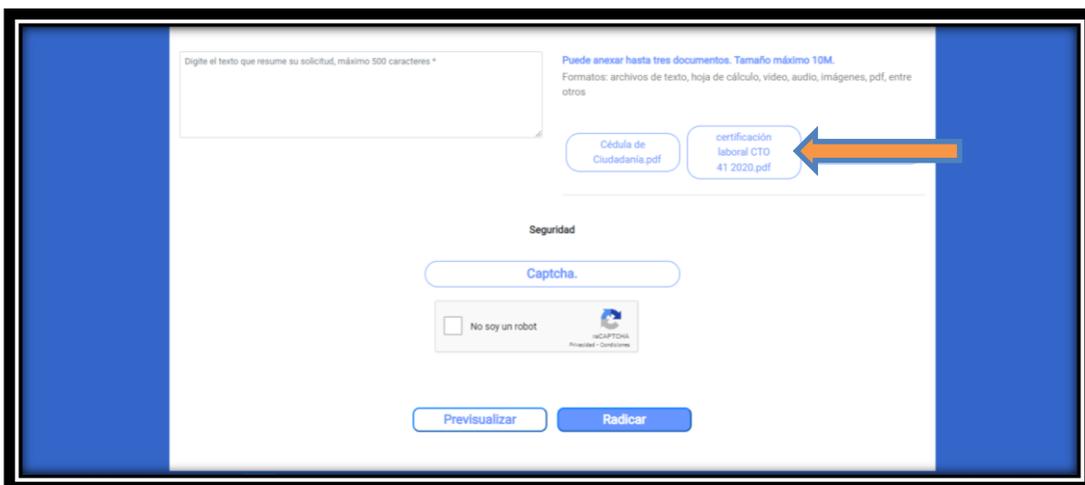
Podrá complementar la solicitud con documentos que soporten los hechos descritos, de tal manera que el procedimiento que realizará el ciudadano es el siguiente:



1. Dar clic en “Subir archivo” como la muestra la siguiente imagen y seguidamente escoger el archivo del computador para adjuntar y abrirlo posteriormente.



2. El Formulario le permite anexar hasta tres (3) documentos
3. Los documentos permitidos deben ser en los siguientes formatos: archivos de texto, hoja de cálculo, video, audio, imágenes, pdf.
4. Podrá incluir los tres documentos que no superen el tamaño de 10 Megas.
5. Una vez seleccionado el archivo, puede verificar que haya sido adjuntado con el nombre del documento como lo muestra la imagen.





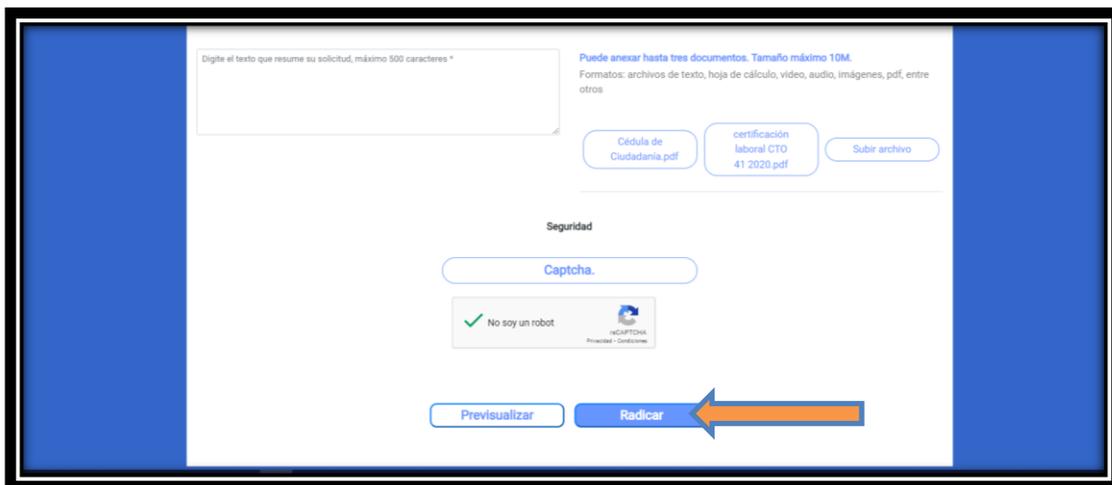
Confirme su solicitud

En éste espacio se confirmará el envío de su solicitud, dando clic en “no soy un robot” que hace referencia al Captcha. CAPTCHA son las siglas de Completely Automated Public Turing test to tell Computers and Humans Apart (Prueba de Turing pública y automática para diferenciar máquinas y humanos). Se trata de una prueba desafío-respuesta utilizada en computación para determinar cuándo el usuario que ingresa la información es o no humano. Se utiliza por seguridad del portal y del módulo para que quien lo utilice sea en efecto un ciudadano buscando información.



Finalizar la Solicitud

Este es el último paso que debe realizar el ciudadano para enviar la solicitud, dar clic en “Radicar” como se aprecia en la imagen,



Posteriormente el sistema le generará un número que puede ser consultado posteriormente a la solicitud siguiendo la ruta de nuestra página institucional www.uaeos.gov.co y ubíquese en nuestra barra de navegación principal en el enlace “Servicio a la Ciudadanía” y de clic, como se señala en la



imagen, se desplegará de inmediato el menú traslade el cursor ubíquese y seleccione al enlace “Seguimiento a su petición”



Esperamos que este instructivo le sea de utilidad para registrar sus peticiones a la UAEOS a través del aplicativo web.

Fin del instructivo.

Preparado por:

Mariela Flórez Rodríguez - Profesional Universitario
Grupo de Educación e Investigación

Revisado por:

Carolina Bonilla Cortés- Coordinadora Equipo de Educación e Investigación

Aprobado por:

Maribel Reyes Garzón / Directora Técnica Dirección de Investigación y Planeación

Para dudas, inquietudes o aportes al presente documento, favor escribir a

atencionalciudadano@uaeos.gov.co